	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão: PRTEC-10-06
		Página 1 de 25

Elaboração / Revisão	Análise Crítica e Aprovação	Data
Gerente de Certificações	Executivo Sênior / RD	23/03/2018

1. OBJETIVO E ESCOPO DE APLICAÇÃO

Estabelecer as diretrizes para a concessão, manutenção, suspensão e cancelamento da certificação de sistema de gestão da qualidade.

Este procedimento se aplica a todas as organizações, independentemente do seu tipo, do seu porte e do seu produto/serviço que fornecem.

2. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – *Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão, IAF MD 5:2013.*

3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

Cliente Certificado: Organização cujo sistema de gestão foi certificado.

Imparcialidade: Presença de objetividade

Consultoria de sistema de gestão: Participação na implantação, implementação ou manutenção de um sistema de gestão.

Auditoria de Certificação: Auditoria realizada por uma organização de auditoria independente do cliente e das partes interessadas na certificação, para fins de certificação do sistema de gestão do cliente.

Cliente: Organização cujo sistema de gestão é auditado para fins de certificação.

Auditor: Pessoa que realiza a auditoria.

Competência: capacidade para aplicar conhecimento e habilidades para conseguir os resultados pretendidos.

Guia: Pessoa designada pelo cliente para auxiliar a equipe auditora.

Observador: Pessoa que acompanha a equipe auditora, mas não audita.

Área Técnica: Área caracterizada por processos com características comuns pertinentes a um tipo específico de sistema de gestão e seus resultados pretendidos.

Não Conformidade: Não atendimento a um requisito.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 2 de 25

Não conformidade Maior: não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

3.13: **Não Conformidade Menor:** não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Especialista Técnico: Pessoa que fornece conhecimento específico ou expertise à equipe auditora, relativo à organização, ao processo ou a atividade a ser auditada.

Esquema de Certificação: Sistema de avaliação da conformidade relativo aos sistemas de gestão para os quais os mesmos requisitos especificados, regras e procedimentos específicos se aplicam.

Tempo de auditoria: Tempo necessário para planejar e concluir uma auditoria completa e efetiva do sistema de gestão da organização do cliente.

Duração de auditorias de certificação de sistema de gestão: Parte do tempo de auditoria despendido conduzindo atividades desde a reunião de abertura até a reunião de encerramento, inclusive, condução da reunião de abertura, realização de análise da documentação enquanto conduz a auditoria, comunicação durante a auditoria, designação de tarefas e responsabilidades de guias e observadores, coleta e verificação de informações, geração de constatação de auditorias, preparação das conclusões e condução da reunião de encerramento.

CGCRE: Coordenação Geral de Acreditação

DICOR: Divisão de Acreditação de Organismos de avaliação da conformidade

OAC: Organismo de Avaliação da Conformidade

Auditoria de Recertificação: Auditoria realizada antes do término de um ciclo de certificação, com o propósito de confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade da empresa como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.


Auditoria Suplementar: Auditoria completa ou parcial realizada por solicitação da equipe auditora ou da ALC, feita com base documental ou *in loco*.

Auditoria Testemunha: Processo sistemático, documentado e independente, para obter evidências da auditoria realizada pela CGCRE no local onde a ALC executa atividades de um processo de certificação, avaliando e determinando a extensão na qual os critérios de acreditação estabelecidos pela DICOR.

Certificado de Conformidade: Documento público, emitido por um OAC, atribuído à empresa indicando que o seu sistema de gestão da qualidade está em conformidade com a ABNT NBR ISO 9001.

3.26: **Empresas compartilhadas:** Duas ou mais empresas são consideradas compartilhadas quando apresentam razões sociais diferentes e alguma participação societária comum, podendo compartilhar parte ou a totalidade do sistema de gestão da qualidade.

Empresa multisite: Empresa que tenha uma função central identificada (escritório central, mas não necessariamente a sede da empresa), onde determinadas atividades são planejadas, controladas ou gerenciadas e uma rede de escritórios locais ou filiais (sites), onde tais atividades são executadas completa ou parcialmente.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 3 de 25

Escopo de certificação: Produto oferecido ou serviço prestado por uma empresa coberto pelo seu sistema de gestão da qualidade; o sistema de gestão da qualidade da empresa pode abrigar mais de um escopo de certificação.

Site: Locação permanente onde uma empresa realiza trabalho ou serviço.

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ): Estrutura organizacional, responsabilidades, procedimentos, atividades, capacidades e recursos que, em conjunto, têm por objetivo demonstrar a capacidade da empresa de fornecer produtos e serviços que atendam de uma forma consistente aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A emissão de certificados está condicionada à acreditação da ALC pela CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação comprovada através do Certificado de Acreditação para realização de Certificações de Sistemas de Gestão da Qualidade.

O Comitê de Imparcialidade, criado para salvaguardar a imparcialidade das decisões de Certificação da ALC, conforme prevê a norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016, segue as disposições estabelecidas no **Procedimento Gestão da Imparcialidade**.

4.1 Solicitação da Certificação

As organizações solicitantes, aqui denominadas de empresas, que desejam obter a certificação devem fornecer informações necessárias para completar o processo de certificação. As informações são solicitadas através do Formulário – **Solicitação Proposta Comercial**.


4A empresa preenche o formulário e o envia a ALC que, após fazer a análise da solicitação e com base nas informações fornecidas, elabora e encaminha o **Orçamento Comercial**.

A análise crítica da solicitação é realizada pela Coordenação da ALC para assegurar que:

- a) As informações sobre a empresa solicitante e seu sistema de gestão da qualidade sejam suficientes para a realização da auditoria;
- b) Qualquer diferença reconhecida de interpretação entre a ALC e a empresa solicitante seja resolvida;
- c) A ALC tenha competência e capacidade para executar a atividade de certificação;
- d) O escopo solicitado para a certificação, a localização das operações da empresa solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciam o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade, etc.).

4 ALC dará início ao processo mediante a confirmação do aceite da proposta através do envio do documento devidamente assinado pelo representante da empresa, com as devidas documentações legais, solicitadas pelo departamento Comercial.

Após a formalização do aceite do orçamento pela empresa, a ALC enviará o **Contrato de Prestação de Serviço** para assinatura do Representante Legal da empresa.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 4 de 25

4.2 Pré-Auditoria (Opcional)

Trata-se de uma atividade opcional, consistindo em uma avaliação preliminar com a finalidade de verificar se a empresa está preparada para receber auditoria inicial.

4.3 Solicitação de Documentos

Findada as etapas anteriores, é enviado para a empresa o formulário **Solicitação de Documentos**, para cada tipo de certificação, onde serão solicitados os documentos para avaliação de fase 1 conforme determinado na ABNT NBR ISO / IEC 17021-1:2016.

O prazo para recebimento da documentação é de 10 (Dez) dias úteis antes da Fase 1. Em caso de descumprimento deste prazo, a data para realização da Fase 1 não será garantida, podendo ser alterada conforme disponibilidade da equipe auditora.

Cada processo de auditoria possui uma numeração própria que serve como rastreabilidade e controle durante todo o ciclo de certificação do cliente, esse controle é feito através do formulário – **Controle de Auditoria de Sistema**.

4.4 Programação de Auditoria


Um programa de auditoria, para cada ciclo completo de certificação é elaborado para identificar as atividades de auditoria necessária para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para as normas selecionadas ou outro documento normativo. O programa de auditoria para o ciclo de certificação cobre todas os requisitos do sistema de gestão. O Programa de auditoria deve ser registrado no aplicativo de **Programação de Auditoria de Sistema**.

Ao programar a auditoria, deve ser utilizada as informações abaixo provenientes dos registros de auditoria e deve incluir:

- a) Auditoria inicial em duas fases;
- b) Auditoria de Supervisão no primeiro e segundo ano após a decisão de certificação;
- c) Uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação;
- d) Tamanho do cliente;
- e) Escopo e a complexidade do sistema de gestão;
- f) Nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão;
- g) Resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- h) Reclamações recebidas
- i) Auditoria combinada, integrada ou conjunta;
- j) Mudanças nos requisitos de certificações, legais ou de acreditação;
- l) Dados de desempenho organizacional e
- m) Preocupações das partes interessadas pertinentes.

As auditorias de supervisão são realizadas uma vez a cada ano calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, é de 12 meses à partir da decisão de certificação.

Quando a ALC levar em conta certificações já concedidas ao cliente e auditorias realizadas por outro Organismo de Certificação, ela obtem e mantém evidências, tais como, relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. As informações obtidas devem justificar e registrar quaisquer

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão: PRTEC-10-06
		Página 5 de 25

ajustes ao programa de auditoria existente e acompanhar a implementação de ações corretivas relativas a não conformidade anteriores.

Quando o cliente operar em regime de turnos, as atividades que acontecerem durante o turno de trabalho serão consideradas na elaboração do programa de auditoria e nos planos de auditoria.

4.5 Determinação do tempo de auditoria

A ALC determinou o tempo de auditoria conforme MD 5:2013, e a evidência está descrita no Formulário **Cálculo de Auditoria**. Para Multisites observar o Procedimento **PRTEC- 12 – Determinação de Duração e Tempo de Auditoria** com evidência no formulário **Memória de Cálculo**.

Para cada cliente foi calculado o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do cliente.

Ao determinar o tempo de auditoria, a ALC considera, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) Os requisitos da norma de sistema de gestão da qualidade pertinente;
- b) Complexidade do cliente e seu sistema de gestão;
- c) Contexto tecnológico e regulamentar;
- d) Qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo de certificação.
- e) Os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- f) Número de locais e considerações multisite;
- g) Os riscos associados com os produtos, processos ou atividades da empresa;
- h) Se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

Nota1: O tempo gasto de deslocamento para chegar e deixar os locais auditados não está incluso no cálculo de duração dos dias de auditoria de sistema de gestão.

Nota 2: Quando a ALC utilizar tradutores ou intérpretes um tempo adicional de auditoria é adicionado.

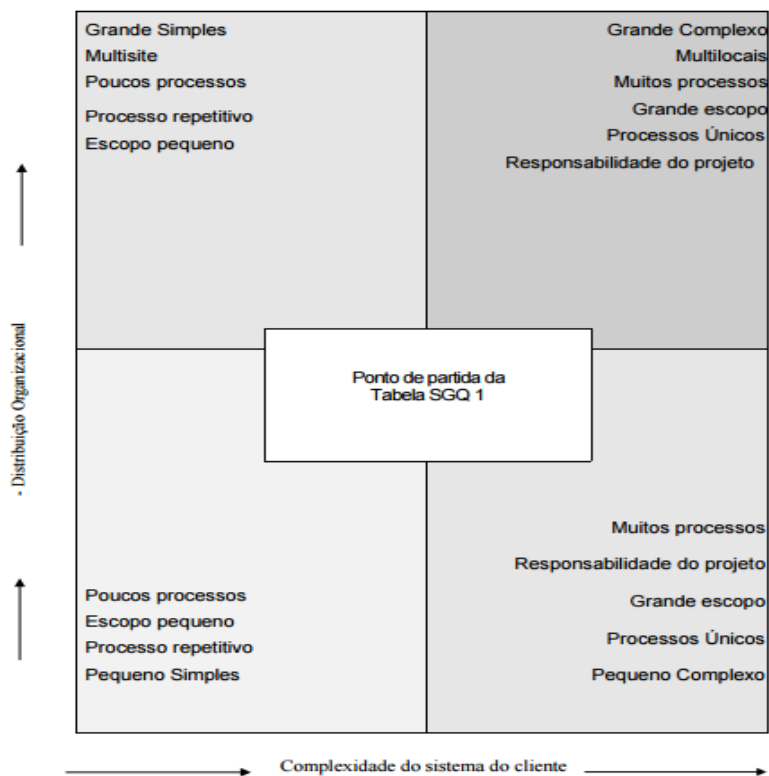
Para o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria são observadas na tabelas abaixo:

Tabela - Relação entre o Número Efetivo de Pessoal e a Duração da Auditoria (somente para Auditoria Inicial) Figura 1:

Número Efetivo de Pessoal	Duração da Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)	Número Efetivo de Pessoal	Duração da Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Seguir progressão acima

Observação 1: Este procedimento não fornece o cálculo da duração da auditoria para um número de pessoal superior a 10700. No entanto, caso necessário estender este tempo, seguir a progressão da tabela acima de uma forma consistente.

Figura 2 – Relação entre Complexidade e Duração da Auditoria



Esta figura fornece o guia visual para realizar ajustes no tempo de auditoria calculados da tabela acima e fornece também a estrutura para um processo que deve ser usado para o planejamento de auditorias, identificando o ponto de partida baseado no número efetivo de pessoal de todos os turnos.


Ao utilizar amostragem Multi-site para a auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversas localizações geográficas, a ALC desenvolve um formulário **Memória de cálculo**, que informa a amostragem utilizada e a forma de cálculo de HD (horas/dias).

4.6 Planejando a Auditoria

A ALC determinou os objetivos e critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações necessárias.

Os objetivos de auditoria descrevem o que deve ser realizado pela auditoria e incluem:

- a) determinação da conformidade do sistema de gestão do cliente, ou de parte desse sistema, com os critério de auditoria;
- b) determinação da capacidade do sistema de gestão para assegurar que o cliente atenda aos requisitos estatutários, regulamentadores e contratuais;

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 7 de 25

- c) determinação da eficácia do sistema de gestão para assegurar que o cliente pode razoavelmente esperar atender seus objetivos definidos; e
- e) conforme aplicável, identificação de áreas para possível melhoria do sistema de gestão.

O escopo de auditoria descreve a abrangência e os limites da auditoria, como as plantas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados. Quando o processo inicial ou de recertificação consistir em mais de uma auditoria, o escopo de uma auditoria individual pode não abranger o escopo completo da certificação, mas o total de auditorias deve ser coerente com o escopo constante nos registros de certificação.

Os critérios de auditoria são usados como referência para determinação da conformidade e incluem:

- a) os requisitos de um documento normativo definido sobre sistema de gestão;
- b) os processos definidos e a documentação do sistema de gestão desenvolvido pelo cliente.

A ALC possui um processo para selecionar e designar a equipe auditora, inclusive o auditor-líder e especialistas técnicos quando necessário, levando em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade. As competências estão definidas no procedimento **PRTEC 03 – Contratação e Qualificação de Auditores e Especialistas**.

A equipe de auditoria possui a totalidade de competências identificadas pela ALC conforme definido no procedimento PRTEC 03 – Contratação e Qualificação de Auditores.

O tamanho e composição da equipe auditora quando decidido, considera:

- a) Objetivos da auditoria, escopo e tempo de auditoria estimado;
- b) a competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- c) Idioma e cultura.

O conhecimento e habilidades do auditor líder pode ser, quando necessário, complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes. Esses não devem influenciar a auditoria indevidamente, os critérios para seleção de especialistas estão determinados no procedimento PRTEC 03 Contratação e Qualificação de Auditores e Especialistas.

Observadores durante uma atividade de auditoria deve ser acordadas com o cliente e a ALC. Os mesmos não podem atuar como auditores e intervir no andamento da auditoria.

Cada auditor deve ser acompanhado por um guia nas auditorias a menos que acordado com o Auditor líder e pelo cliente.

Quando a certificação de múltiplas normas de sistemas de gestão é fornecida pelo organismo de certificação, o planejamento para a auditoria deve assegurar uma auditoria adequada no local, a fim de garantir a confiança na certificação.

4.7 Plano de Auditoria

A ALC possui um plano de auditoria conforme Formulário **Plano de Auditoria**, para cada cliente, estabelecido antes de cada auditoria identificada no programa de auditoria, que serve como base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria, quando auditoria Fase 1 for realizada no escritório a mesma não necessita de plano de auditoria.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 8 de 25

O plano de auditoria deve conter no mínimo os seguintes itens:

- a) Os objetivos da auditoria;
- b) Os critérios de auditoria;
- c) O escopo da auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou dos processos a serem auditados;
- d) As datas e lugares onde as atividades de auditoria no local serão realizadas, incluindo visitas a sites temporários e atividades de auditoria remota, conform apropriado;
- e) A duração esperada das atividades da auditoria no local;
- f) As funções e responsabilidades dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes, como observadores ou intérpretes.

O plano de auditoria deve ser comunicado ao cliente previamente acordadas com as partes interessadas conforme determinado nos itens subsequentes.

4.8 Auditoria Inicial

4.8.1 A auditoria inicial de certificação é realizada em duas fases: Fase 1 e Fase 2.

Fase 1: O planejamento deve assegurar que os objetivos da fase 1 possam ser atingidos e que o cliente deva estar informado sobre quaisquer atividades “in-loco” durante a fase 1. Não requer plano de auditoria formal.

Objetivos:

- a) Analisar as informações documentadas do sistema de gestão do cliente;
- b) Avaliar as condições específicas da plando do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preocupação para fase 2.
- c) Analisar a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação a identificação de aspectos-chaves ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- d) Obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo a planta do cliente, processos e equipamentos utilizados, níveis dos controles estabelecidos e requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- e) Análisar a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente detalhes da fase 2;
- f) Permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documentos normativo;
- g) Avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a fase 2; e

As auditorias fase 1 serão realizadas preferencialmente nas instalações da empresa, a fim de alcançar os objetivos estabelecidos.

A data da visita para a realização da auditoria será agendada em comum acordo com a empresa. A efetivação da data da auditoria é feita através do formulário **Confirmação de Auditoria** e enviada por e-mail ao cliente.

Antes da data programada para a realização da auditoria (*in loco*), pelo menos 5 (cinco) dias corridos, salvo quando o tempo entre a data do agendamento e a realização da auditoria for inferior a este prazo, será

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão: PRTEC-10-06
		Página 9 de 25

encaminhado para a empresa o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente a ALC, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento. O plano deve ser aprovado pela empresa.

As constatações da auditoria Fase 1 são comunicadas a empresa através do formulário **Relatório de Auditoria Fase 1** incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidade durante a auditoria Fase 2.

Quando existirem lacunas, interpretações incorretas da norma de referência e/ou ambiguidades que requerem adequação da documentação do sistema, o processo será suspenso para a adequação da documentação. Esta, por sua vez, deverá ser submetida à nova avaliação.

A empresa deverá enviar a ALC o Relatório de Auditoria Fase 1 devidamente assinado e, quando aplicável, enviar um comunicado formal informando sobre a resolução das áreas de preocupação identificadas.

Na determinação do intervalo entre as Fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades da empresa em resolver as áreas e preocupação identificadas durante a auditoria Fase 1. Não é recomendado que o tempo decorrido entre as auditorias seja superior a 3 (três) meses.

Caso o prazo seja ultrapassado poderá ser necessário a realização de uma nova auditoria Fase 1. Também pode ser preciso que a ALC revise os preparativos para a Fase 2.

É aceitável realizar as auditorias da Fase 1 e da Fase 2 sequencialmente, desde que os objetivos individuais de cada fase sejam atendidos e que qualquer constatação feita, independentemente da fase, seja encerrada antes da decisão de certificação.


Encaminhado para a empresa o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

4.8.2 Auditoria Fase 2

O objetivo da auditoria Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia do sistema de gestão da qualidade da empresa. A auditoria Fase 2 é realizada *in loco* e inclui no mínimo o seguinte:

- a) Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos normativos aplicáveis;
- b) Monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho;
- c) O sistema de gestão da qualidade da empresa e seu desempenho quanto à conformidade legal;
- d) Controle operacional dos processos da empresa;
- e) Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f) Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- g) Ligações entre os requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho, quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho e constatações e conclusões de auditoria interna;
- h) Áreas de preocupação da Fase 1, quando aplicável.

A data da visita para a auditoria será agendada conforme **Agendamento de Auditoria** em comum acordo com a empresa. A efetivação da data de auditoria é feita através do envio da **Confirmação de Auditoria**.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão: PRTEC-10-06
		Página 10 de 25

Uma equipe auditora formada, no mínimo, por um auditor líder e por um especialista ou Auditor Líder Especialista, será designada pelo Coordenador de Certificação. Ao decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, são considerados os seguintes itens:

- a) Objetivo, escopo, critérios e tempo estimado da auditoria;
- b) Se a auditoria é combinada, integrada ou conjunta;
- c) A competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- d) Requisitos de certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis);
- e) Idioma e cultura;
- f) Se os membros da equipe auditora auditaram anteriormente o sistema de gestão da qualidade da empresa.

A ALC trabalha com auditores e especialista cujo perfil atenda às exigências de educação comprovada, experiência profissional comprovada e treinamento comprovado. Os critérios estabelecidos pela ALC estão descritos no PRTEC 03 – Contratação e Qualificação de Auditores e Especialista.

O conhecimento e as habilidades do auditor líder e dos auditores podem ser complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes que atuam sobre a orientação de um auditor. Quando forem utilizados tradutores ou intérpretes, eles serão selecionados de forma a não influenciar a auditoria indevidamente.

Auditores em treinamento podem ser incluídos na equipe auditora como participantes, com um auditor designado como seu avaliador.


Antes da data programada para a realização da auditoria, pelo menos 5 (cinco) dias corridos, salvo quando o tempo entre a data do agendamento e a realização da auditoria for inferior a este prazo, será encaminhado para a empresa o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente a ALC, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento. O plano deve ser aprovado pela empresa.

4.9 Execução da Auditoria

A auditoria é conduzida de acordo com os procedimentos internos da ALC, por uma equipe de auditores capacitados e qualificados, com atribuição das tarefas descritas abaixo:

- a) Examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados a organização cliente, pertinentes ao sistema de gestão;
- b) Confirme se esses itens atendem a todos os requisitos pertinentes ao escopo pretendido de certificação;
- c) Confirme se os processos e procedimentos estão estabelecidos, implementados e mantidos com eficácia, a fim de servir de base para a confiança no sistema de gestão do cliente; e
- d) Comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente (coerentes com as expectativas na norma pertinente de sistema de gestão ou em outro documento normativo) e os resultados.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão: PRTEC-10-06 Página 11 de 25

4.9.1 A auditoria in loco compreende as seguintes atividades:

Reunião de Abertura: conduzida pelo auditor líder com a participação da Alta Direção da empresa e/ou seu representante legal. Os principais objetivos da reunião são:

- a) Apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
- b) Confirmação do escopo de certificação;
- c) Confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e escopo da auditoria, objetivos e critérios), mudanças e outros arranjos pertinentes com o cliente, como data e duração da reunião de encerramento e reuniões intermediárias entre a equipe auditora e a direção do cliente;
- d) Confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o cliente;
- e) Confirmação de que os recursos e instalações necessários e à equipe auditora estejam disponíveis;
- f) Confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- g) Confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade para a equipe auditora;
- h) Confirmação da disponibilidade, funções e identidades de todos os guias e observadores;
- i) O método de relatar, incluindo a classificação das constatações de auditoria;
- j) Informações sobre as condições nas quais a auditoria pode ser encerrada prematuramente;
- k) Confirmação sobre as condições nas quais a auditoria, representando o organismo de certificação, são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
- l) Confirmação da situação das constatações da análise ou auditoria anterior, se aplicável;
- m) Métodos e procedimentos a serem usados para realização da auditoria com base em amostragem;
- n) Confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- o) Confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será mantido informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações;
- p) Oportunidade para o cliente fazer perguntas.


Pode ser solicitada uma visita rápida às instalações da empresa. Todos os presentes devem constar na lista de presença.

4.9.2 Comunicação durante a auditoria, observadores e guias:

Durante a auditoria a equipe auditora deve avaliar periodicamente o progresso da auditoria e trocar informações. O Auditor líder deve redistribuir o trabalho entre os membros da equipe auditora, sempre que necessário, e comunicar o progresso da auditoria ao cliente.

Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor líder irá relatar esse fato a empresa e, se possível, a ALC para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do Plano de Auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou encerramento da auditoria. O auditor líder deverá relatar o resultado da ação a ALC.

A equipe auditora irá assegurar que os observadores e guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 12 de 25

Os métodos para coleta de informações incluem, entre outros, entrevistas, observação de processos e atividades, análise de documentos e registros. Todas as evidências verificáveis são registradas na Lista de Verificação e avaliadas pela equipe auditora nas reuniões intermediárias, gerando as constatações da auditoria, as quais podem indicar tanto conformidade quanto não conformidade.

As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando a não conformidade, devem ser identificadas, classificadas como Maior ou Menor conforme item 3.12 e 2.13 e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

Uma Constatação de não conformidade deve ser registrada contra um requisito específico e deve conter uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades devem ser discutidas com o cliente no ato da constatação e assegurar que o cliente compreendeu. Entretanto o Auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou a sua solução. Oportunidade de melhoria podem ser registradas, exceto se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão. Entretanto as constatações de auditoria que forem não conformidades não devem ser registradas como oportunidade de melhoria.

4.9.3 Preparação das conclusões da auditoria

O Auditor Líder antes da reunião de encerramento, e a equipe auditora devem:


- a) Analisar as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas obtidas durante a auditoria, contra os objetivos e os critérios da auditoria e classificar as não conformidades.
- b) Acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;
- c) Identificar ações de acompanhamento necessárias;
- d) Confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária para futuras auditorias da supervisão, competência da equipe auditora.

O auditor líder irá preencher o **Relatório de Auditoria**, onde serão colocadas as conclusões da equipe auditora, incluindo um resumo das conformidades e detalhando as não conformidades quando identificadas na auditoria e que devem ser eliminadas para o atendimento aos requisitos da certificação.

4.9.4 Reunião de Encerramento:

A reunião de encerramento, conduzida pelo auditor líder, com a participação da Alta Direção tem o objetivo de apresentar as constatações e conclusões da auditoria, de modo que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelos auditados, através da concordância da empresa no relatório de auditoria. A empresa ficará com uma cópia desse registro para que possa tomar as ações necessárias. A reunião de encerramento deve incluir os seguintes elementos:

- a) Informar o cliente que as evidências obtidas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações, introduzindo assim um elemento de incerteza;
- b) O método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria;
- c) O processo do organismo de certificação para tratamento de não conformidades, incluindo as consequências relativas à situação da certificação do cliente;
- d) O prazo para o cliente apresentar um plano para correção e ação corretiva para as não conformidades identificadas durante a auditoria;
- e) As atividades do organismo de certificação após a auditoria e Informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelações, e

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 13 de 25

- f) Oportunidade para o cliente fazer perguntas, quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente devem ser discutidas e, se possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não resolvidas devem ser registradas e comunicadas a ALC.


4.10 – Relatório de Auditoria

A ALC envia o formulário de **Relatório de Auditoria** para cada auditoria ao cliente. A equipe auditora identifica oportunidades de melhoria, não conformidades e um resumo das conformidades e constatações da auditoria.

O Auditor Líder prepara o relatório de auditoria e é responsável por seu conteúdo. O relatório de auditoria deve conter:

- a) identificação da ALC;
- b) o nome e o endereço do cliente e do representante do cliente;
- c) o tipo de auditoria (por exemplo: inicial, supervisão, etc)
- d) os critérios da auditoria;
- e) os objetivos da auditoria;
- f) o escopo da auditoria;
- g) Os processos auditados;
- h) o tempo de auditoria;
- i) quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;
- j) quaisquer fatos significativos que impactem no programa de auditoria;
- l) identificação do auditor líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas que acompanhantes;
- m) as datas e lugares onde as atividades da auditoria foram realizadas;
- n) constatações da auditoria, referências e conclusões, coerentes com os requisitos do tipo de auditoria;
- o) mudanças significativas, se houver, que afetem o sistema de gestão do cliente desde a realização da última auditoria;
- p) quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;
- q) quando aplicável, se auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- r) uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;
- s) uma recomendação da equipe auditora;
- t) se o cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- u) verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável;
- v) uma declaração sobre a conformidade e a eficácia do sistema de gestão com um resumo das evidências relacionadas a:
 - Capacidade do sistema de gestão em atender os requisitos aplicáveis e os resultados esperados;
 - Auditoria interna e ao processo de análise crítica da direção;
- x) uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;
- z) confirmação que os objetivos da auditoria foram atingidos.

A equipe auditora descreve as evidências coletadas durante o processo de auditoria no formulário de **Anotações de Auditoria**, esse documento é enviado a ALC pelo auditor após a conclusão da auditoria, que mantém em arquivo para consulta posterior e avaliação, na análise final para decisão da certificação. Esse documento não é enviado ao cliente a menos que o mesmo solicite.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 14 de 25

4.11 Ações de Acompanhamento

Quando aplicável, a empresa deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas durante a auditoria. A ação corretiva proposta deve ser coerente com a gravidade e abrangência de não conformidade apontada pela equipe auditora, principalmente no que diz respeito ao prazo para sua efetivação.

O registro das ações corretivas deve ser feito através do formulário **Relatório de Ação**.

O auditor líder é responsável pela análise crítica dos tratamentos de não conformidades indicadas pela empresa. Entretanto, o Coordenador de Certificação é responsável pela revisão e decisão final quanto ao fechamento das não conformidades.

As ações corretivas propostas pela empresa podem ser verificadas pela ALC de 2 (duas) formas:

- 1) Através do envio de evidências documentais da implementação da ação corretiva, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do Relatório de Auditoria, podendo ser prorrogado a critério da Coordenação de Certificação mediante solicitação e justificativa da empresa.

Independente do número de reapresentações das ações corretivas pela empresa, o prazo total para fechamento das não conformidades é de 60 (sessenta) dias.

Após este prazo, a ALC reserva-se o direito de repetir a auditoria de certificação, onde todos os custos associados serão cobrados da empresa, à taxa homem-dia vigente.

- 2) Por meio de uma visita nas instalações da empresa, ou seja, uma auditoria suplementar a ser agendada pela ALC no devido tempo. O detalhamento sobre auditoria suplementar está previsto nos itens subsequentes.


Para as não conformidades consideradas maiores e críticas a ponto de impedir a certificação, a ALC realizará auditoria suplementar para verificação *in loco* da implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.

Para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, o Líder da equipe auditora deve relatar a ALC a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente, diferente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação pode ser mantida.

A empresa poderá contestar as não conformidades registradas pelos auditores durante a auditoria. A contestação deverá ser feita, formalmente, pela empresa e diretamente a ALC. A Coordenação de Certificação da ALC, após análise, poderá aceitar ou não a contestação. A decisão será comunicada formalmente à empresa.

4.12 Conclusão da Auditoria Inicial

A equipe auditora deverá analisar todas as informações e evidências coletadas durante as auditorias fase 1 e 2, e suplementar quando aplicável, a fim de analisar as constatações e concordar quanto às conclusões da

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 15 de 25

auditoria e registrá-las no Relatório de Auditoria. A responsabilidade pela preparação do relatório, bem como de seu conteúdo, é do auditor líder.

Após o recebimento de toda documentação o Gerente de Certificação deverá realizar uma revisão técnica para analisar a completeza e o conteúdo do processo e assegurar a confirmação das constatações e evidências da auditoria. A revisão técnica é registrada no formulário **Processo de Aprovação final de Sistema**. Quando pertinente, a Coordenação poderá realizar alterações necessárias junto à empresa auditada e/ou à equipe auditora.

4.13 – Decisão de certificação

A ALC possui pessoal competente para tomada de decisão, concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução do escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação. Essas pessoas devem ser diferentes daquelas que realizaram as auditorias.

Antes da tomada de decisão a ALC conduz uma análise crítica descrita no formulário Processo de aprovação de sistema para concessão da certificação, expansão ou redução do escopo de certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação que inclui:

- a) informações fornecidas pela equipe auditora, se são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
 - b) para qualquer não conformidade maior, tenha analisado, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- para qualquer não conformidade menor, tenha analisado e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

4.14 Concessão da Certificação e Marca de Conformidade

Antes de tomar uma decisão, a ALC confirma se as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo de certificação e se foram analisadas, aceitas e verificadas a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades.

A ALC toma a decisão sobre certificação com base na avaliação das constatações e conclusões de auditoria e de quaisquer outras informações pertinentes e assegura que a decisão sobre a certificação seja tomada por pessoa diferente daquela que executa a auditoria.

A ALC não certifica empresa cujo sistema de gestão da qualidade tenha sido implementado por organismo relacionado, ou seja, com quem esteja ligado, por exemplo, por meio de proprietários ou diretores comuns, mecanismos contratuais ou institucionais, um nome comum ou entendimento informal.

Quando a ALC não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 6 (seis) meses após o último dia da fase 2, a ALC deverá conduzir uma outra fase 2, antes de recomeçar a certificação.

4.15.5 – Certificado de Conformidade:

O Certificado de Conformidade contém, no mínimo, as seguintes informações:

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 16 de 25

- a) Identificação da empresa (nome e endereço);
- b) Datas de concessão, extensão ou renovação da certificação;
- c) Data do término do ciclo de certificação e validade do Certificado de Conformidade;
- d) Documentos normativos, incluindo o número de emissão e/ou revisão usado para a auditoria; e
- e) Escopo de certificação.

O ciclo de certificação é de 36 (trinta e seis) meses contados da decisão de certificação ou recertificação. O registro das informações estão descritas no formulário **Certificado de Conformidade**.

A ALC mantém uma lista atualizada das empresas com certificados válidos, com os respectivos escopos de certificação e localização geográfica. A lista está disponível ao público no site – www.alcertificacoes.com.br através do link do Certifiqu.

4.15 Manutenção da Certificação

A ALC desenvolve suas atividades de supervisão a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão da qualidade sejam monitorados regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão da qualidade.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano. A data de realização de auditorias de supervisão não pode ultrapassar 12 (doze) meses contados a partir do último dia da auditoria de certificação inicial ou de recertificação, salvo em casos combinados, desde que não ultrapasse a validade da certificação baseada na concessão, cumpridos os requisitos exigidos neste procedimento, a ALC emite o documento denominado **Carta de Confirmação de Realização de Manutenção ou quando necessário revisa o certificado atual**, formalizando que a certificação está mantida.

Em não se submetendo à auditoria de supervisão no prazo máximo previsto, a empresa deverá ser submetida a auditoria dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data, mantendo-se o ciclo de certificação vigente. Durante esse período o Certificado de Conformidade ficará suspenso.

A empresa ou a ALC pode solicitar auditoria de supervisão em prazo inferior ao de validade do seu Certificado de Conformidade.


As auditorias de supervisão seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação Fase 2.

A ALC estabelece um planejamento de auditoria de modo que todos os requisitos da norma de referência sejam avaliados pelo menos uma vez durante o período de validade do ciclo de certificação.

O não cumprimento dos prazos estipulados ensejará na suspensão dos certificados até a conclusão satisfatória ou cancelamento do processo.

As auditorias de supervisão devem ser auditadas no local, e serão planejadas junto com as outras atividades de supervisão, a fim de que a ALC possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado do cliente continua a atender seus requisitos entre as auditorias de recertificação. Cada supervisão para a norma de sistema de gestão pertinente deve incluir:

- a) auditoria interna e análise crítica pela direção;
- b) uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- c) gestão das reclamações;

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 17 de 25

- d) eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos;
- e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- f) controle operacional contínuo;
- g) análise de quaisquer mudanças, e
- h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

4.16 Auditoria de Recertificação

Auditorias de recertificação são planejadas e realizadas para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos normativos aplicáveis. O propósito da auditoria é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Caso a empresa demonstre interesse em continuar com a certificação do sistema de gestão da qualidade, deve comunicar sua intenção de renovação a ALC, antes do vencimento da certificação, um novo processo de certificação será iniciado.

Caso contrário, após o vencimento da certificação, o processo será arquivado, ficando a empresa impedida de utilizar todo o material que faça menção de alguma forma a certificação.

A auditoria de recertificação analisa o desempenho do sistema de gestão da qualidade durante o período de certificação e inclui a análise dos relatórios anteriores de auditoria de supervisão.

Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma auditoria fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade, na empresa ou no contexto no qual o sistema de gestão da qualidade opera (por exemplo, mudanças de legislação).

A atividade de recertificação deve incluir uma análise dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considerar o desempenho do sistema de gestão durante o ciclo de certificação mais recente.

A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:

- a) A eficácia de todo o sistema de gestão da qualidade, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;
- b) Comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão da qualidade, a fim de melhorar o desempenho global;
- c) A eficácia do sistema de gestão em relação a atingir os objetivos do cliente certificado e os resultados esperados dos respectivos sistema de gestão.

Para qualquer não conformidade maior, a ALC definiu limites de tempo para correção e ações corretivas de no máximo 60 dias, essas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração do certificado. Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação será baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão do novo certificado será a partir da decisão de recertificação.

Se a ALC não completou a auditoria de recertificação ou não conseguiu verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior, antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não será recomendada e a validade da certificação não será estendida. O cliente será informado sobre as consequências formalmente.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 18 de 25

Após a expiração da certificação, a ALC pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes estejam completadas, senão a ALC irá conduzir uma nova fase 2 e quando necessário retorna o processo para Certificação Inicial incluindo as fases 1 e 2. A data efetiva no certificado será a partir da decisão da recertificação e a data de expiração será do ciclo de certificação anterior.

4.17 – Auditorias especiais

4.17.1 - Extensão do Escopo

Toda empresa certificada pode, a qualquer momento, pedir extensão de escopo através do preenchimento da Solicitação Proposta Comercial.

É permitido à empresa solicitar extensão de escopo utilizando a mesma auditoria de certificação, recertificação ou supervisão. A extensão de escopo pode, ainda, ser realizada através de auditoria suplementar.

4.17.2 – Auditorias avisadas com pouca antecedência

A ALC pode ter a necessidade de realizar auditorias avisadas com pouca antecedência em empresas certificadas para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em empresas suspensas. Em tais casos:

- a) A ALC descreve e avisa antecipadamente a empresa certificada as condições nas quais essas visitas avisadas com pouca antecedência serão realizadas, e
- b) A ALC toma o cuidado adicional ao designar a equipe auditora devido à falta de oportunidade para a empresa recusar algum membro da equipe auditora.


4.17.3 – Auditoria Suplementar

4.17.3.1 – Uma auditoria suplementar pode ser requerida nas circunstâncias abaixo descritas, dentre outras, durante a validade da certificação de conformidade:

- a) Verificação documental e/ou *in loco* da implementação das correções e ações corretivas decorrentes de não conformidades detectadas nas auditorias de certificação, supervisão ou recertificação;
- b) Extensão/redução do escopo de certificação;
- c) Quando houver alteração nos requisitos da certificação;
- d) Dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, expressa nas reclamações de clientes contra a empresa certificada;
- e) Mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade da empresa;
- f) Avaliação para transferência de certificação; e
- g) Quando determinado pela CGCRE.

A necessidade da realização de auditoria suplementar pode ser avaliada pelo Gerente de Certificação.

4.17.4 Auditoria Testemunha

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 19 de 25

Auditorias testemunha podem ser realizadas pela CGCRE para concessão, supervisão, reacreditação e extensão do escopo de acreditação da ALC.

A equipe avaliadora designada pela CGCRE estará presente durante toda a testemunha da auditoria, desde a reunião inicial até a reunião final e irá coletar informações através de: entrevista com equipe auditora, observação das atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes à empresa certificada ou em processo de certificação.

Cabe ressaltar que é o desempenho geral da ALC que estará sendo auditado.

4.17.5 Uso do Certificado e da Marca ALC

A ALC permite o uso do Certificado de Conformidade e da marca ALC somente às empresas cujo sistema de gestão da qualidade foi aprovado e esteja de acordo com os termos estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviço.

As condições de uso do Certificado de Conformidade e da marca ALC estão descritas no **Manual Logomarca – Sistemas de Gestão**, disponível para download no endereço eletrônico www.alcertificacoes.com.br.

4.18 Certificação de Empresas Compartilhadas

Quanto da certificação de empresas compartilhadas, a ALC verificará as condições básicas de garantia da qualidade apresentadas pela empresa que pede a certificação com reflexos no seu sistema de gestão da qualidade, de acordo com:

A empresa deve demonstrar condições próprias de funcionamento, dispondo minimamente de:


- a) Estrutura diretiva e gerencial (técnica e administrativa), dotada de infraestrutura adequada;
- b) Representante da alta direção, dotado de infraestrutura adequada;
- c) Manual da Qualidade ou similar;
- d) Estrutura técnico-administrativa capaz e suficiente para garantir a qualidade nos serviços.

4.19 Alterações no Sistema de Gestão da Qualidade

Durante o período de validade do ciclo de certificação, a empresa que tenha alterado o seu sistema de gestão da qualidade deve comunicar imediatamente tal fato a ALC, para análise do impacto destas alterações na certificação e possíveis ações decorrentes, constituindo em falta grave não o comunicar.

Essas alterações incluem, por exemplo:

- a) Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;
- b) Organização e gestão (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica);
- c) Endereço de contato e locais;
- d) Escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão da qualidade certificado;
- e) Alterações significativas no sistema de gestão da qualidade e nos processos.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 20 de 25

Se a avaliação realizada pela ALC concluir que as mudanças efetuadas pela empresa, não alteram significativamente o sistema de gestão da qualidade, as mesmas poderão ser verificadas durante a realização da auditoria de supervisão ou recertificação. Caso contrário, uma auditoria imediata nas instalações da empresa pode ser requerida pela ALC.

4.20 Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação

4.20.1 – Suspensão da Certificação

A ALC reserva-se o direito de suspender temporariamente a certificação, a qualquer momento durante sua validade, nos seguintes casos:

- a) Quando o sistema de gestão da qualidade da empresa falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- b) A empresa certificada não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências;
- c) A empresa certificada solicitar voluntariamente uma suspensão;
- d) Não forem cumpridas as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço;
- e) Constatação do uso indevido do Certificado de Conformidade, marca ALC;
- f) Não implementadas as ações corretivas dentro do prazo estipulado;
- g) Quando a empresa, de alguma forma, acionar indevidamente a ALC; ou coloca-la em descrédito;
- h) Reincidência de reclamações;
- i) Quando for emitido Termo Aditivo para a empresa e essa não devolver o documento assinado a ALC no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

A suspensão da certificação é comunicada à empresa através de correspondência formal da Coordenação de Certificação da ALC e são estabelecidos as condições e prazos para o restabelecimento da certificação.

Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa fica temporariamente inválida. Neste período a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A ALC poderá tornar publicamente acessível o estado de suspensão da certificação e tomar quaisquer outras medidas que julgar apropriado.


O restabelecimento da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas que ocasionaram a suspensão foram sanados satisfatoriamente. A falha na resolução desses problemas, no prazo estabelecido pela ALC, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

O prazo máximo de suspensão é de 6 (seis) meses.

4.21 Cancelamento da Certificação

A ALC poderá cancelar definitivamente a certificação quando:

- a) A empresa não cumprir satisfatoriamente e em tempo hábil todas as condições que deram origem a suspensão temporária;

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão: PRTEC-10-06
		Página 21 de 25

- b) Uma reclamação de terceiros efetuada a ALC contra a empresa certificada, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
- c) Ocasionado por um pedido formal da empresa antes do vencimento da certificação.

Quando avisada do cancelamento através de correspondência formal da Coordenação de Certificação da ALC – CGCRE, a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A ALC poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

4.22 Redução do Escopo

A ALC poderá reduzir o escopo de certificação da empresa para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando a empresa estiver falhando persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.

A redução do escopo de certificação ainda pode ser decorrente de:

- a) Solicitação da própria empresa em decorrência de alterações no processo ou na estrutura organizacional;
- b) Consequência do resultado de auditorias (suplementar, supervisão ou recertificação);
- c) Não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de ações corretivas.

4.23 Transferência de Certificação


A transferência de OAC pela empresa certificada deve ser realizada dentro da validade do Certificado de Conformidade. O ciclo conduzido pelo OAC anterior será analisado criticamente pela ALC em relação à conformidade aos documentos regulatórios, constatações e preocupações pendentes de fechamento. Com base nesta análise, a ALC irá definir os próximos passos, que podem ser: auditoria suplementar para fechamento de pendências, continuidade do ciclo vigente ou recertificação antecipada do ciclo, as evidências de atendimento desse item serão descritas no Formulário de **Relatório de Transferência de Certificação**, para a análise da documentação atual do cliente a ALC encaminha o formulário **Solicitação de Documentos**.

4.24 Confidencialidade

Todas as informações, exceto aquelas que a empresa tornou acessível ao público, são consideradas pela ALC como confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da empresa, exceto quando for requerido pela legislação do País ou pela CGCRE.

Todo pessoal que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, firmam um termo de compromisso através do contrato de prestação de serviços o qual contém questões de confidencialidade, conflito de interesses e regras de conduta.

4.25 Reclamações

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 22 de 25

Ao receber uma reclamação a ALC confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais é responsável e, se estiver, irá tratá-la, conforme procedimento **PRTEC 02 – Tratamento de Reclamações**, a ALC avalia e investiga, quando aplicável, o processo de reclamação e decide quais ações tomar, sendo responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

Qualquer reclamação sobre uma empresa certificada será comunicada pela ALC preferencialmente dentro de 7 (sete) dias corridos. Todas as evidências devem ser encaminhadas a ALC a fim de garantir que as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas. Uma auditoria suplementar documental ou *in loco* poderá ser solicitada.

A comunicação com a empresa e com o reclamante é feita através de correspondência formal da Coordenação de Certificação da ALC – GCERT.

O prazo da empresa para atendimento às solicitações feitas pela ALC para tratamento ao processo de reclamação é de 7 (sete) dias corridos. Prazos maiores poderão ser solicitados pela empresa com a devida justificativa e cabe a ALC analisar e aprovar tais solicitações.

Sempre que possível, a ALC confirma o recebimento da reclamação e fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado, inclusive uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

A ALC garante confidencialidade em relação ao reclamado e ao assunto da reclamação e, quando necessário, irá determinar junto com a empresa e o reclamante, se deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, um que extensão.

Caso haja reincidência de reclamação de um cliente, a ALC verificará a necessidade da suspensão imediata do Certificado de Conformidade.

Os registros das reclamações e das ações tomadas serão mantidos em pasta específica.

4.26 Apelações e Disputas

A ALC é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. A ALC assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

Na discordância das decisões tomadas pela ALC, a empresa pode apelar, embasado em argumentações. Essas discordâncias podem estar relacionadas a:

- a) recusa em aceitar uma solicitação para certificação;
- b) não concessão da certificação; e
- c) suspensão ou cancelamento da certificação.

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 23 de 25

Fica assegurado a empresa, que não estiver de acordo com os resultados e decisão da avaliação, o direito a recursos junto a ALC, em primeira instância, que analisará e dará o parecer. Em segunda instância, ainda caberá recurso junto a Cgcre, que deverão ser impetrados diretamente a este Instituto.

A apelação deverá ser formalizada a ALC no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar do dia de recebimento da notificação da decisão.

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

O processo de tratamento de apelações inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- a) Uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- b) Rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- c) Garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

A ALC irá confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado.

Decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

A ALC enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

As apelações apresentadas contra as decisões tomadas são encaminhadas a Diretoria da ALC a quem cabe avaliar, decidir e comunicar ao apelante.

As ações de recorrência contra as decisões tomadas pela Diretoria da ALC, em relação ao processo de certificação, são encaminhadas ao Conselho Diretor da ALC como instância superior de decisão.

Para controlar as disputas, a ALC mantém arquivados todos os documentos que identifiquem as ações tomadas e com relatórios das ações corretivas relativos à avaliação.

4.27 Casos Omissos


Os casos omissos e as dúvidas suscitadas quanto à aplicação deste procedimento serão dirimidas pela Coordenação de Certificação da ALC.

4.29 Registros de Clientes

A ALC mantém os registros de auditorias e de outras atividades de certificação para todos os clientes, inclusive para todas as organizações que apresentaram solicitações, e para todas as organizações auditadas, certificadas ou com a certificação suspensa ou cancelada.

Os registros de clientes certificados incluem:

- a) informações sobre a solicitação e os relatórios de auditoria inicial, de supervisão e recertificação;
- b) contrato de certificação;

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão:
		PRTEC-10-06 Página 24 de 25

- c) justificativa da metodologia usada para amostragem de sites, quando aplicável;
- d) justificativa para determinação do tempo de auditor;
- e) verificação de correções e ações corretivas;
- f) registros de reclamações e apelações, e de quaisquer correções ou ações corretivas subsequentes;
- g) deliberações e decisões de certificação;
- h) documentação das decisões de certificação;
- i) documentos de certificação, incluindo o escopo de certificação com relação ao produto, processo ou serviço, conforme aplicável;
- j) registros relacionados necessários para estabelecer a credibilidade da certificação, como evidência da competência de auditores e especialistas técnicos; e
- k) programas de auditorias e a confidencialidade.

Os documentos recebidos de clientes conforme formulário de Agendamento de Manutenção, são obrigatórios apenas quando existem mudanças que possam afetar o sistema de gestão do cliente.

O tempo de retenção dessa documentação de origem externa (com exceção da documentação legal) e até a emissão do certificado de conformidade ou carta de manutenção, após esse período essa documentação pode ser deletada do sistema da ALC.


Nota – A sistemática de controle de registros está definida no procedimento de **PRTEC 06 – Gestão de Documentos e Registros**.

5. FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

Agendamento de auditoria;
 Confirmação de Auditoria;
 Contrato de Prestação de Serviços;
 Memória de Cálculo;
 Plano de Auditoria;
 Processo de Aprovação do Sistema;
 Orçamento Comercial;
 Relatório de Ações;
 Relatório de Auditoria Inicial Fase 1;
 Relatório de Auditoria de Sistema Fase 2;
 Solicitação de Proposta Comercial;
 Certificado de Conformidade – Sistema;
 Carta de Confirmação de Realização de Manutenção;
 Controle de Propostas;
 Solicitação de agendamento de auditoria;
 Anotações de Auditoria;
 Cálculo de Auditoria.

6. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Histórico	Revisão	Aprovação
30/10/2015	Emissão inicial	00	Silvana Pedraga
18/02/16	Revisão geral para adequação da ABNT/NBR ISO IEC 17021-1:2015	01	Silvana Pedraga

	ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES	
	Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Código - Revisão: PRTEC-10-06
		Página 25 de 25

22/04/16	Retirado o formulário FO 68 para agenda eletrônica. Acrescentado os formulários FO 10, 11 e 65.	02	Silvana Pedraga
20/02/17	Atualizado o logo e nome da ALC para ALC. Item Determinação do tempo de auditoria e acrescentado o formulário FO-76 e 78 e adequação de alguns formulários.	03	Silvana Pedraga
13/03/2017	Acrescido o item 4.6.11.	04	Silvana Pedraga
27/03/2017	Acrescido o item 4.12.6	05	Silvana Pedraga
20/03/2018	Alteração do item 4.29.3 e 4.	06	Silvana Pedraga

